

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт креативных индустрий, экономики и предпринимательства
Кафедра бизнеса и развития профессионального мастерства

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора Института креативных индустрий,
экономики и предпринимательства



Кожевникова Т.М.
«24» декабря 2024г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.10 «Психология общения»

образовательной программы среднего профессионального образования – программа
подготовки специалистов среднего звена по специальности

38.02.08 Торговое дело

Коммерция и осуществление интернет-маркетинга

Квалификация
«Специалист торгового дела»

Год набора – 2025

Тамбов – 2025

Разработчик(и):

Николюкина Н.Б., к.ф.н., доцент кафедры возрастной и педагогической психологии
ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина»

Эксперт(ы):

Саранчин Н.Н., директор МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и
социальной помощи» г. Тамбов

Разработан в соответствии с рекомендациями по организации получения среднего общего образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования.

Одобен на заседании кафедры возрастной и педагогической психологии Факультета педагогики Института образования и общественных наук 26 ноября 2024 г. протокол № 4.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ4

2. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ5

**3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ7**

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Учебная дисциплина «ОП ОП.10 Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по специальности 38.02.08 Торговое дело.

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК – 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК – 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК – 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК – 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК – 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06	<ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; – уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; – находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; – уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; – грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; 	<ul style="list-style-type: none"> – цель, структура и средства общения; – психологические основы деятельности коллектива; – психологические особенности личности; – роль и ролевые ожидания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания; – правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; – механизмы

	<ul style="list-style-type: none"> – применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; – выявлять конфликтогены; – уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; – проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения 	<p>взаимопонимания в общении;</p> <ul style="list-style-type: none"> – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – особенности конфликтной личности; – нравственные принципы общения.
--	---	--

2. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

Оценка	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Качество ответов при опросе	<p>Полно излагает изученный материал, даёт правильное определенное понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка</p>	<p>Даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки "отлично", но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого</p>	<p>Излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого</p>	<p>Обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал</p>
Качество решения практических заданий	<p>Задание выполнено правильно. Объяснение хода его выполнения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса).</p>	<p>Задание выполнено правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала)</p>	<p>Ответ на вопрос задания дан неправильный, но логика решения прослеживается у студента при объяснении хода ее решения</p>	<p>Задание не выполнено</p>
Количество правильных	более 90%	более 65%	более 50%	менее 50%

ответов в тесте				
Качество ответов на вопросы к дифференцированному зачету	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам дисциплины, а также по основным вопросам, выходящим за пределы учебной программы; точное использование научной терминологии систематически грамотное и логически правильное изложение ответа на вопросы; безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке научных и практических задач; выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы и нестандартные ситуации; полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой по дисциплине; умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях дисциплины и давать им критическую оценку, используя научные достижения других дисциплин	Достаточно полные и систематизированные знания по дисциплине; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях дисциплины и давать им критическую оценку; использование научной терминологии, лингвистически и логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы; владение инструментарием по дисциплине, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач; усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой по дисциплине	Достаточный минимальный объем знаний по дисциплине; усвоение основной литературы, рекомендованной учебной программой; умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по дисциплине и давать им оценку; использование научной терминологии, стилистическое и логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок; владение инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении типовых задач; умение под руководством преподавателя решать стандартные задачи	Обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Критерии и методы оценивания

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> – сущность, цели и структуру общения; – средства общения; особенности и формы делового общения; – механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения; – правила слушания и запоминания; – типологии темперамента, социальных характеров; – типологию манипулятивных типов характера; – особенности взаимодействия в рабочей группе; – требования, предъявляемые к публичному выступлению; – пути выхода из конфликтных ситуаций, черты конфликтной личности; этические нормы общения. 	<p>владеет основными понятиями психологии общения;</p> <p>владеет методиками и техниками общения;</p> <p>знает методики запоминания и слушания;</p> <p>знает основные способы разрешения конфликтных ситуаций;</p> <p>знает особенности взаимодействия в рабочей группе;</p> <p>владеет искусством публичного выступления;</p> <p>знает нормы культуры общения</p>	<p>Устный опрос</p> <p>Практическое задание</p> <p>Тестирование</p>
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i>		
<ul style="list-style-type: none"> – эффективно организовывать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности; – обобщать и анализировать информацию; – определять цели и пути их достижения; – применять техники и приемы эффективного общения 	<p>демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения;</p> <p>демонстрирует умение анализировать данные;</p> <p>демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения;</p> <p>демонстрирует</p>	<p>Устный опрос</p> <p>Практическое задание</p> <p>Тестирование</p>

профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении; управлять эмоциональным состоянием; – преодолевать конфликтные ситуации и работать в коллективе; создавать имидж современного делового человека	возможность решения конфликтной ситуации; транслирует критерии создания имиджа делового человека.	
---	--	--

3.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

Вопросы для устного опроса:

1. Что изучает психология?
2. Что такое общение?
3. Какова роль общения в жизни человека?
4. Структура служебного совещания.

5. Что такое конфликт?

6. Причины конфликтов.

7. Техника передачи информации на совещании.

Практические задания:

Задание 1. А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К.С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай– может пропасть правда, – говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом»

Задание 2. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

Задание 3. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов.

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на

служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» – «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» – «Для тебя у меня всегда найдется время...».

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет. Казалось бы, все обыскал – книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...». Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Вопрос для обсуждения:

1. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?
2. Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Тестирование:

1. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

а) перцептивная

б) коммуникативная;

в) интерактивная;

г) нейтральная

2. Психология общения - это ...

а) наука, изучающая механизмы, закономерности и проявления психики.

б) отрасль психологии, изучающая особенности человеческого общения.

в) процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

г) наука, изучающая поведение людей

3. Обмен информации между людьми - это ...

а) перцептивная сторона общения

б) коммуникативная сторона общения

в) интерактивная сторона общения

г) убеждение

4. К невербальным средствам общения относят (выберите правильные ответы)

а) жесты;

б) речь;

в) мимика;

г) походка;

д) пантомимика.

5. Вербальная коммуникация- это:

а) словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка

б) способ передачи информации через жесты, мимику, пантомимику.

в) формулирование идеи или отбор информации.

6. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

а) он собирается с мыслями;

б) он нервничает;

в) разговор его мало интересует;

г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;

д) в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов

7. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

а) увеличение дистанции слушающим собеседником;

б) очень широкая улыбка;

в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;

г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;

д) частый отвод взгляда в сторону.

8. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

а) с позиций превосходства;

б) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;

в) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;

г) не принимает возражений;

д) часто перебивают

9. Разновидность форм ведения переговоров, способ аргументации в них, предусматривающей всестороннее обсуждение предмета разногласий на основе установления меры истинности и ложности каждого тезиса, выдвинутого участникам, – это

а) дискуссия;

б) обсуждение;

в) торг;

г) беседа.

10. Из перечисленного к стадиям ведения переговоров, относятся: 1) подготовка к переговорам; 2) согласование повестки дня; 3) выработка программы действий; 4) процесс их ведения и достижения договоренностей; 5) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

а) 1, 3, 4;

б) 1, 2, 4;

в) 1, 4, 5;

г) 2, 3, 4.

11. Потенциалы личности (убрать лишнее):

а) творческий

б) художественный

в) познавательный

г) эмоциональный

12. Трудлюбие, чувство долга, стремление к успеху у личности возникает в возрасте:

а) до 11 лет

б) до 7 лет

в) после 20 лет

г) до 3 лет

13. Активность-это:

а) условие выполнения какой-либо деятельности

б) мера взаимодействия субъекта с окружающим миром

в) совокупность качеств

г) дееспособность человека

14. Я-концепция это:

а) совокупность требований отношения общества к человеку

б) система представления индивида к самому себе

в) система взглядов других людей к человеку

г) саморегуляция человека

15. То, из-за чего возникает конфликт – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;**
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

Вопросы для устного опроса:

- 1. Какие функции общения вы знаете?
- 2. Охарактеризуйте структуру общения.
- 3. Что вы понимаете под коммуникативной компетентностью?
- 4. Классификация вопросов
- 5. Правила ведения светской беседы
- 6. Обратная связь: вопросы и ответы в деловом общении.
- 7. Методы начала служебного совещания.

Практические задания:

Задание 1. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался – каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задание 2. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Задание 3. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к

генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопросы для обсуждения:

1. Как бы вы поступили в данной ситуации?
2. Объясните свое поведение.

Тестирование:

1. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий – основа данного вида общения:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение

д) светское общение

2. В ходе общения используется стандартный набор масок:

а) «контакт масок».

- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

3. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему, это характерно для следующего вида общения:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение
- д) светское общение

4. При общении человек расстёгивает пиджак или снимается в вашем присутствии это означает...

- а) недовольство
- б) агрессия,

в) открытость, дружеское расположение

г) доминирование

5. При рукопожатии у человека рука находится сверху

- а) заинтересованность
- б) дружелюбие

в) превосходство, уверенность

г) агрессия

6. Человек во время беседы постепенно подвигается к краешку стула:

- а) критическое отношение;
- б) спешка;

в) скука;

г) готовность к беседе, заинтересованность в информации

7. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;

г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

8. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

а) за «Т» – образным столом;

б) за круглым столом;

- в) за журнальным столиком;
- г) этот психологический аспект не учитывается

9. С каким из видов барьера взаимопонимания людей мы встречаемся, если общаются «подлый и порядочный», «добрый и злой человек»?

а) моральный барьер;

- б) мотивационный барьер;
- в) барьер несходства характера;
- г) эмоциональный барьер.

10. Доведение конфликта до последнего предела, когда уже нет возможности ни для какой эволюции, ни для какой тяжбы между личностью и обществом, – это:

а) взрыв;

- б) покой;
- в) нервозность.

11. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

а) этические нормы и правила;

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;

в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы.

12. Укажите правильный ответ. Атмосфера доброжелательности о время деловой беседы зависит от:

а) пунктуальности;

б) правильного выбора места проведения беседы;

в) интерьера помещения;

г) установления контакта с партнером;

д) первых фраз во время беседы;

е) использование обращения по имени.

13. Деловое совещание по длительности не должно превышать:

а) одного часа;

б) полутора-двух часов;

в) трех часов;

г) четырех часов.

14. Наилучшим временем проведения совещания являются:

а) начало рабочего дня;

б) первая половина рабочего дня;

в) вторая половина рабочего дня;

г) конец рабочего дня.

15. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

Вопросы для устного опроса:

1. Какие факторы способствуют эффективности общения?

2. Что представляет собой перцептивная сторона общения?
3. Интерактивная сторона общения.
4. Виды невербальных средств коммуникации и их значение в процессе взаимодействия.
5. Речевая деятельность и ее виды.
6. Выразительность речи, условия и средства создания.
7. Какие уловки в споре вам известны?

Практические задания:

Задание 1. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

Задание 2. Демонстрация находчивости, парадоксальной логики и красноречия.

Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну – две минуты, логически связав между собой обе, казалось бы, совершенно несовместимые темы:

- Китайское искусство фэн-шуй
- Бабочка-махаон
- Протезирование зубов
- Модный галстук стоимостью 200 долларов
- Беловежская пуца
- Проблема разоружения
- Архитектура Индии
- Обучение в театральном институте
- Реклама на телевидении
- Устаревшее оборудование в текстильной промышленности
- Старение населения Европы
- Военная реформа
- Красивая женщина

Задание 3. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопросы для обсуждения:

1. Как вы поступите в этом случае?
2. Объясните свое поведение.

Тестирование:

1. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;**
- б) вербальное общение;**
- в) ролевое общение;**
- г) деловое общение;**
- д) невербальное общение;**
- е) светское общение.**

2. Общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, это:

- а) «контакт масок».**
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение
- г) деловое общение

д) светское общение

3. Общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли, это:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

4. Если Ваш собеседник откинулся на спинку стула, закинул ногу за ногу и руки за голову:

а) он устал, хочет расслабиться;

б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;

в) он открыт для равноправного диалога;

г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

5. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

а) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;

б) он выигрывает время для раздумий;

в) он сдерживает свою реакцию неодобрения;

г) он неуверен в себе, замкнут.

6. Жест – это:

а) движение лицевых мышц, выражающих эмоциональное состояние человека;

б) движение тела человека (рук, ног, головы), имеющее определённое значение

или смысл;

в) определённое положение тела в пространстве, которое индивид выбирает в зависимости от своего комфорта, ситуации разговора, эмоционального состояния;

г) рукопожатие.

7. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

а) очки с затемненными стеклами;

б) располагающий взгляд

в) доброжелательная улыбка

г) строгий деловой костюм

8. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники:

а) очень символична и зависит от многих факторов;

б) не имеет значения;

в) зависит только от национальных особенностей;

г) зависит только от взаимоотношений собеседников.

9. В зависимости от разновидности субъектов переговорного процесса переговоры подразделяются:

а) на межличностные и межгрупповые;

б) международные и внутренние;

в) многосторонние и двусторонние;

г) международные и межличностные.

10. Завершение, зачастую с помощью посредника, при котором причины его возникновения устраняются лишь частично, а противостоящие стороны продолжают осознавать противоположность своих интересов и целей, называется его

а) урегулированием;

б) стагнацией;

в) разрешением;

г) эскалацией.

11. Что такое Личность?

а) конкретный человек, взятый в системе его устойчивых психологических характеристик.

- б) человек, имеющий возможность контактировать с другими
- в) человек, концентрирующий исключительно на собственных убеждениях
- г) человек, имеющий свою точку зрения.

12. Важнейшее свойство личности - это:

- а) темперамент
- б) мотивация
- в) характер

г) направленность

13. Личность выступает как:

- а) результат деятельности

б) характеристика индивида

- в) система внутренних условий
- г) индивидуальный характер

14. Может ли человек передавать свои специфические способности в порядке биологической наследственности:

- а) может

б) может, но не всегда

- в) может в зависимости от ген
- г) не может

15. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;

б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Вопросы для устного опроса:

1. Организация пространственной среды для эффективной коммуникации
2. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
3. Невербальный аспект делового общения.
4. Мимика и жесты в деловой коммуникации.
5. Совещание в системе менеджмента: цели, задачи, специфические особенности.
6. Типы (виды) служебных совещаний и их классификация.
7. Общие правила ведения спора.

Практические задания:

Задание 1. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 2. Прочтите отрывок, герои которого – врачи, спасшие безнадежную пациентку, – собираются на телевизионную прессконференцию.

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, – это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...ГленнПэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесноглубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

Вопрос для обсуждения:

1. Как вы считаете, удачно ли они одеты?
2. Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной).
3. Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

Задание 3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем причина конфликта?
2. Определите конфликтную ситуацию.

Задание 4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопросы для обсуждения:

1. Как бы вы поступили на месте руководителя?
2. Проиграйте возможные варианты.

Тестирование:

1. Общение, когда учитываются особенности личности, возраст, настроение собеседника, но интересы дела являются более важными, это:

- а) «контакт масок».
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

2. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

3. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, это:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

4. Во время лекции голова студента слегка наклонена набок это означает...

а) критическое отношение

б) заинтересованность

в) раздумье

г) безразличие

5. Человек во время высказываний прикрывает рукой рот это означает...

а) чувство вины

б) неуверенность

в) ложь, желание что-то скрыть, не выдать себя

г) беспокойство

6. Человек во время общения с начальником поворачивает корпус тела по отношению к двери и носки его обуви тоже повернуты в ту же сторону что означает этот жест:

а) дистанцируется от Вас

б) раздумье, принятие решения

в) желание уйти, закончить разговор

г) безразличие к собеседнику

7. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

а) руководитель более высокого ранга;

б) руководителя такого же ранга;

в) пришедший по предварительной договоренности;

г) любого ранга без исключения только после доклада секретаря;

д) пришедшие на прием по личным вопросам

8. Укажите правильный ответ. Деловой протокол – это:

а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;

б) свод правил в деловых и служебных отношениях;

в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки.

9. Количество этапов стадии «собственно ведения переговоров»

а) три;

б) два;

в) четыре;

г) пять.

10. Провозглашаемая проблема, по поводу которой переговоры организуются и проводятся, относится к понятию ... переговоров

а) предмет;

б) пространство;

в) цель;

г) причина.

11. Совокупность последовательных действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации, относится к понятию переговоров.

а) технология;

б) методика;

в) теория;

г) методология.

12. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям

а) полемики;

б) дискуссия;

в) обсуждения;

г) собеседования.

13. Деловое совещание представляет собой:

а) форму коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования и принятия решений;

б) форму воздействия на общественное мнение;

в) форму знакомства общественности с точкой зрения фирмы;

г) форму обмена информацией с деловым партнером.

14. Отметьте виды совещаний:

а) совещание с целью принятия решения;

б) совещание с целью общения;

в) информативное совещание;

г) творческое совещание.

15. Конфликтная ситуация – это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Вопросы для устного опроса:

1. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации вам известны?

2. Конфликтные ситуации в деловом общении.

3. Типология и структура спора.

4. Общие принципы проведения совещаний.

5. Управление процессом совещания.

6. Подготовка и выступление с докладом.

7. Правила эффективного слушания.

Практические задания:

Задание 1. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

Задание 2. В один из очередных рабочих дней на предприятие позвонил вышестоящий руководитель. Он поручил руководителю данного конкретного предприятия в короткие сроки разработать план модернизации одной из производственных линий.

Решить эффективно поставленную задачу руководитель один не мог, так как ему для ее решения необходимо было иметь полную информацию о том, что включала в себя поставленная задача. Для принятия решения по возникшей проблеме ему можно было либо проконсультироваться по телефону с теми специалистами, которые непосредственно могли посоветовать, что делать по решению данной проблемы, не отрывая при этом их от основной деятельности, либо собрать совещание всех специалистов, не имеющих отношение к поставленной задаче.

Вопрос для обсуждения:

Какой способ принятия решения, при учете эффективности мог выбрать руководитель и почему?

Задание 3. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем причина конфликта?
2. Определите конфликтную ситуацию.

Тестирование:

1. Выберите правильный ответ, определите уровень общения. Человек испытывает потребность в контакте и возникает установка на внешнюю коммуникацию:

- а) деловой уровень
- б) духовный уровень
- в) игровой уровень

г) конвенциональный уровень

- д) манипулятивный уровень
- е) примитивный уровень
- ж) стандартизированный уровень

2. Общаясь на этом уровне люди выносят из контактов не только определенные «плоды» совместной деятельности, но и устойчивое чувство доверия:

а) деловой уровень

- б) духовный уровень
- в) игровой уровень
- г) конвенциональный уровень
- д) манипулятивный уровень
- е) примитивный уровень
- ж) стандартизированный уровень

3. К средствам невербальной коммуникации относят (выберите вариант ответа):

а) проксемику

б) кинесику

в) такесику

4. Во время беседы человек скрещивает на груди

а) искренность,

б) защита, оборона, недоверие

в) агрессия

г) открытость

5. Общаясь с вами, человек раскрывает руки ладонями вверх это означает

а) неуверенность

б) искренность, открытость

в) чувство вины

г) беспокойство

6. Деловое общение основывается на знаниях:

а) социологии;

б) психологии;

в) менеджмента;

г) логики

7. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;

б) эмоциональной женщины;

в) человека авторитарного типа;

г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;

д) человека с низкой самооценкой.

8. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;

б) не доверяй никому и уважай себя;

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);

д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

9. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к деловому этикету.

а) делайте все вовремя;

б) громко не смейтесь;

в) сдерживайте свое раздражение;

г) не болтайте лишнего;

д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;

е) думайте о других, а не только о себе;

ж) не будьте неряшливы;

з) одевайтесь как положено;

и) говорите и пишите хорошим языком?

10. Индивидуальность-это способность:

а) психологическое свойство личности

б) моральных свойств личности

в) религиозных свойств личности

г) эстетических свойств личности

11. Мотивация-это:

а) система операций, основывающихся на данных

б) система мотивов для каждого неповторима

в) выражение личности как отдельного существа

г) совокупность мыслей

12. Оптимальным является следующее число участников совместного обсуждения:

а) 3-5;

б) 6-7;

в) 9-11;

г) 30-40.

13. Конфликт – это:

а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

д) столкновение противоположных позиций.

14. Противоборство – это:

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;

б) столкновение интересов;

в) нанесение взаимного ущерба;

г) борьба мнений;

д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

15. Какой из следующих подходов является наиболее эффективным при разрешении конфликтов?

а) Игнорирование проблемы

б) Открытое обсуждение и поиск компромисса

в) Применение давления на оппонента

г) Избежание контакта с конфликтной стороной

3.3 Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Сущность понятия «общение».

2. Структура общения

3. Охарактеризуйте общение во взаимодействии трех основных его сторон.

4. Приведите примеры речевого (вербального) и неречевого (невербального) общения

5. В чем заключается двойственность природы мимики, какие признаки имеют основную познавательную нагрузку?

6. Каковы особенности пантомимики? Приведите примеры.

7. Раскройте сущность дистанции общения.

8. Раскройте перцептивную сторону общения.

9. Раскройте механизм идентификации.

10. Раскройте механизм эмпатии.

11. Раскройте механизм рефлексии.

12. Раскройте механизм стереотипизации.

13. Общение как обмен информацией.

14. Вербальное и невербальное общение.

15. Поза, жесты, позиция и дистанция в общении.

16. Активное слушание и его освоение.

17. Эмпатия в общении как сопереживание.

18. Специфика делового общения.

19. Понятие этической нормы.

20. Речевой этикет делового человека.

21. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.

22. Способы разрешения конфликтов.

23. Невербальный аспект делового общения.

24. Внешний облик делового человека: требования этикета.

25. Этикет деловой переписки.

26. Деловой разговор как разновидность деловой речи. Основные требования к деловому разговору.

27. Слушание в процессе деловой коммуникации. Виды и техника слушания.

28. Правила установления обратной связи. Вопрос-ответная форма в речевой коммуникации.

29. Диалог как специфический вид делового разговора.

30. Публичное выступление как форма реализации деловых отношений.

Особенности и законы публичной речи.

31. Аргументация как логико-коммуникативная процедура, ее роль в деловом общении.

32. Письменная коммуникация в деловом общении, ее виды.

33. Структура и правила составления делового письма.

34. Понятие официально-делового стиля делового общения, активная лексика официально-деловой речи.

35. Роль невербальных знаковых систем в деловом общении.
36. Невербальные средства делового общения, их виды.
37. Психология делового общения. Особенности восприятия людьми друг друга.
38. Психологические техники создания благоприятного впечатления о себе.
39. Деловая беседа: ее функции и правила ведения.
40. Организация и проведение деловых совещаний.
41. Сущность, виды и функции переговоров.
42. Динамика переговоров: подготовка к переговорам и основные этапы их ведения.
43. Сущность, структура и функции конфликта.
44. Стратегии конфликтного поведения.
45. Технологии урегулирования и разрешения конфликтов.
46. Управление конфликтом, его виды.
47. Конфликты в организациях.
48. Понятие деловой этики, ее роль в профессиональной деятельности.
49. Этические принципы и нормы деловых отношений в организациях.
50. Этика бизнеса.